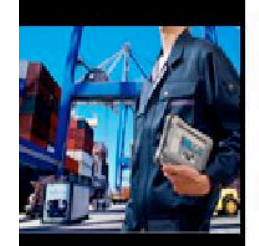




Manuel de garantie et de réparation

Version 4.2





Computer Products Europe

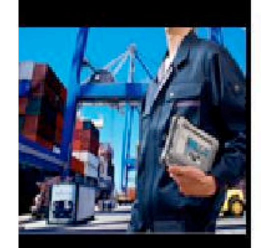
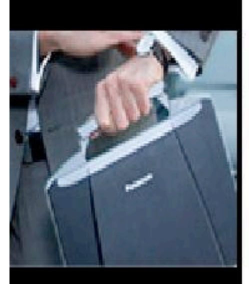





Table des matières

A. Introduction



A.1 Présentation

Ce document décrit le niveau de service standard fourni par le Centre de Service Panasonic Computer Products Europe (ci-après dénommé « Service CPE ») aux Clients Toughbook. Tous les processus et toutes les procédures sont expliqués afin de servir de guide pour les interactions entre le Service CPE et le Client.

A.2 Objectif

Le Service CPE fournit un service de garantie ainsi qu'une assistance pour tous les Toughbooks Panasonic vendus au sein de l'EEE ainsi qu'en Suisse, sur la base des accords de garantie respectivement indiqués (voir les informations de garantie).

A.3 Centre de Service de Cardiff - Installations et fonctions



- **Service d'assistance**

  Le Service d'assistance constitue le premier point de contact lorsqu'un appareil est défectueux. C'est ici que nous répondons à toutes les questions et que toutes les dispositions nécessaires peuvent être prises pour le renvoi d'un appareil au Service CPE en vue de sa réparation.

- **Logistique**

  Cette équipe est dédiée à la réception et à l'expédition des ordinateurs portables d'une manière sûre et contrôlée, en utilisant au mieux l'expérience et l'offre de nos partenaires logistiques.



- **Entrepôt**

  Nous avons en stock une large gamme de pièces de rechange qui nous permettent d'assurer des temps de réponse extrêmement rapides, ainsi qu'une excellente disponibilité pour les réparations.

- **Bureau**

  Prend en charge tous les aspects de l'administration et de l'assistance à la clientèle et constitue votre point d'escalade si vous avez besoin d'une aide supplémentaire.



- **Atelier**



Composé d'une équipe d'ingénieurs et de techniciens spécialisés dans les Toughbooks Panasonic, l'atelier peut diagnostiquer et réparer une grande diversité de pannes et d'anomalies sur l'ensemble de la gamme. Le personnel reçoit une formation intensive sur l'ensemble des technologies utilisées dans les Toughbooks Panasonic.

Le Service CPE travaille également en étroite collaboration avec nos équipes de conception et de recherche et développement (R & D).

- **Ingénieurs commerciaux du service à la clientèle**

Les ingénieurs commerciaux de notre service à la clientèle s'assurent que notre service est conforme à votre demande.







B. Contacts

B.1 Renseignements généraux

Numéro de téléphone du bureau principal +44 (0) 2920 542 150
Numéro de télécopie du bureau principal +44 (0) 2920 736 250

B.2 Adresse

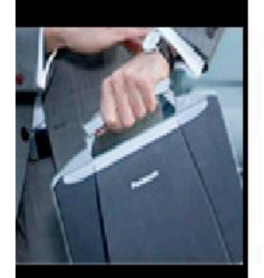
Panasonic Computer Products Europe
Panasonic Manufacturing (UK) Ltd
Wyncliffe Road, Pentwyn Industrial Estate
Cardiff CF23 7XB Royaume-Uni



B.3 Page Web

http://www.toughbook.eu

B.4 Service d'assistance



Service en langue anglaise	+44 (0) 845 389 2709
Service en langue française	+33 (0) 147 916 499
Service en langue allemande	+49 (0) 1805 410 930
Service en langue italienne	+39 (0) 848 391 999
Service en langue espagnole	+34 (0) 901 101 157
Service en langue tchèque	0800143234 (dans le pays uniquement)
Service en langue hongroise	0680016367 (dans le pays uniquement)
Service en langue polonaise	008004911558(dans le pays uniquement)
Service en langue roumaine	0800 894743 (dans le pays uniquement)
Service en langue slovaque	0080042672627(dans le pays uniquement)

Adresse e-mail toughbooksupport@eu.panasonic.com



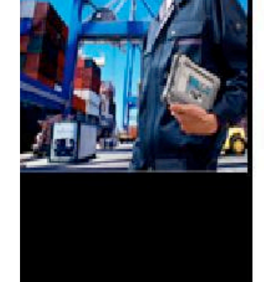
C. Informations sur la garantie

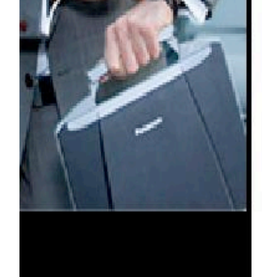
C.1 Présentation





TOUGHBOOK (Tel que livré dans l'emballage d'origine)		**DURÉE**
Toughbook et adaptateurs c.a.	Série durcie et légère	3 ans
Composants (mécaniques et électriques)	Lecteurs internes, écran, disque dur, connecteurs, ports, clavier standard, pavé tactile, tapis de souris, écran tactile, modem, carte mère / processeur, carte de circuit imprimé, haut-parleurs	3 ans
Consommables	Batterie*, film protecteur écran LCD, stylet	6 mois
Support de récupération	Support physique	60 jours
ACCESSOIRES (Livrés séparément du carton d'origine ou sur commande séparée)		**DURÉE**
Chargeurs voiture		1 an
Chargeurs de batterie		
Réplicateurs de ports		
Stations d'accueil		
Lecteurs externes		
Câbles		
Adaptateurs c.a. ou baies média supplémentaires		
Modules de mémoire supplémentaires (achat après-vente du Toughbook)		
Sacoche pour ordinateur portable		
Tout accessoire		
CONSOMMABLES (Livrés séparément du carton d'origine ou sur commande séparée)		**DURÉE**
Batteries supplémentaires*		6 mois
Stylets supplémentaires		
Film protecteur pour écran LCD		
Poignée de transport		
Tout consommable		





* Une batterie est considérée comme bonne si elle conserve 50 % de sa capacité de charge pendant la période de garantie. Si une batterie est retournée en vertu du présent contrat et que les tests déterminent que sa capacité de charge est supérieure à 50 %, la batterie sera retournée avec une facture du prix d'achat au détail d'une batterie neuve.



C.2 Garantie limitée standard

Les clients peuvent avoir un droit à des réclamations légales qui ne sont pas abordées dans les présentes conditions de garantie.

Conditions de garantie



La garantie débute le jour de la livraison par Panasonic au client et est attestée par le numéro du modèle et de série. Une preuve d'achat peut être demandée.

Les demandes de garantie doivent être signalées immédiatement après la découverte du défaut au service d'assistance de Panasonic Computers Products Europe.

Portée et application des services de garantie

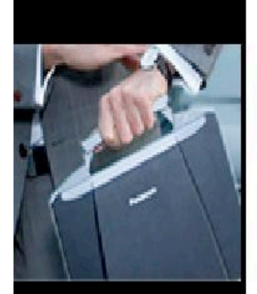
Panasonic Computer Products Europe (ci-après dénommé « Panasonic ») s'engage à réparer ce produit (autre que des logiciels, qui sont traités dans une section distincte de la présente garantie) avec des pièces neuves ou remises à neuf, à partir de la date de livraison en cas de défaut de matériaux ou de fabrication.



La garantie est limitée à la fabrication des éléments matériels et à l'état du produit d'origine avant l'apparition du défaut. Pour en bénéficier, le produit visé doit simplement répondre aux exigences de test, conformément aux spécifications de Panasonic pour le produit d'origine telles que décrites dans la fiche produit.

Cette garantie ne s'applique qu'aux Toughbooks Panasonic neufs achetés dans l'UE, en Suisse et en Norvège.

La réparation de l'appareil défectueux sera normalement réalisée dans les 2 jours ouvrables après réception dans un Centre de Service Panasonic.



Cette garantie ne couvre que les pannes dues à des défauts de matériaux ou de fabrication qui se produisent lors de l'utilisation normale, pendant la période applicable du contrat d'entretien. Par « utilisation normale », on entend l'utilisation du produit suivant les conditions décrites dans le manuel d'utilisation ou la documentation du produit.



La garantie de Panasonic Computers Products Europe n'inclut pas la restauration des données des clients ni des logiciels. Panasonic décline toute responsabilité en cas de perte de données ou de logiciels. Les pièces défectueuses seront remplacées par des pièces neuves ou remises à neuf en cas de défauts de matériaux et/ou de fabrication. Les pièces défectueuses retirées d'un produit dans le cadre d'un cas de garantie deviennent la propriété de Panasonic. Ces pièces peuvent être retournées à l'utilisateur final sur demande. La réparation sera considérée comme hors garantie, auquel cas Panasonic sera alors en droit de facturer le montant correspondant.

Pour les pièces Panasonic utilisées dans les cas de garantie, seule la période de garantie restante de l'appareil réparé s'applique, si ces pièces sont installées dans un Toughbook.

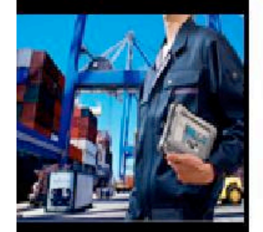
Pour les supports de stockage de données et les composants spécifiques, seule la portée limitée, décrite séparément dans les présentes conditions de garantie, s'applique.



Les services de garantie seront fournis par Panasonic Computers Products Europe ou des partenaires de service agréés pendant les heures de travail spécifiées localement. Les heures de travail sont variables selon les conventions nationales ou régionales.

Garantie de collecte et de retour

Le client signale un appareil défectueux au service d'assistance par téléphone ou par courriel. Si le service d'assistance n'est pas en mesure de résoudre un problème par téléphone, le client se verra indiquer le partenaire de service Panasonic à qui il pourra envoyer l'appareil. Le coût du transport aller-retour, les coûts des matériaux ou des pièces de rechange et les coûts de main-d'œuvre seront supportés par Panasonic. Panasonic collectera l'appareil et le retournera à l'adresse spécifiée par le client dans l'UE, en Suisse et en Norvège.



Garantie limitée sur les supports de stockage de données

Les supports de stockage de données sont les supports sur lesquels sont stockés le système d'exploitation, les pilotes et les programmes installés à l'origine par Panasonic sur l'unité principale. Ces supports sont fournis à l'origine avec l'appareil (CD ou DVD) ou installés sur le disque dur aux fins de récupération.

Panasonic garantit uniquement que le ou les disques ou autres supports sur lesquels les programmes sont fournis seront exempts de défauts de matériaux et de fabrication dans des conditions normales d'utilisation pendant une période de soixante (60) jours à compter de la date de livraison par Panasonic. L'entière responsabilité de Panasonic et le recours exclusif du client en vertu de la présente garantie se limiteront au remplacement de tout disque ou autre support défectueux retourné au Centre de Service agréé Panasonic.



Aucun logiciel d'application n'est couvert par cette garantie. Panasonic ne garantit pas que les fonctions contenues dans les logiciels d'application répondront à vos besoins ni que le fonctionnement des Programmes sera ininterrompu ou exempt d'erreur.

Panasonic décline toute obligation si le ou les disques ou les autres supports sur lesquels les Programmes sont fournis présentent un défaut résultant de votre stockage de ceux-ci, ou en cas de défauts causés par l'utilisation du ou des disques ou des autres supports autrement que sur le Produit ou dans des conditions d'environnement autres que celles spécifiées par Panasonic, par une altération, un accident, une mauvaise utilisation, un abus, une négligence, une mauvaise manipulation, une mauvaise application, une installation, une inadaptation des commandes d'utilisation, un mauvais entretien, une modification ou des dommages qui sont imputables à des cas fortuits. En outre, Panasonic décline toute obligation



en cas de défaut sur le ou les disques ou d'autres supports si vous avez modifié ou tenté de modifier un Programme.

Exclusions de garantie

Les points suivants ne sont PAS couverts par la garantie :



Aucun défaut trouvé (NFF)

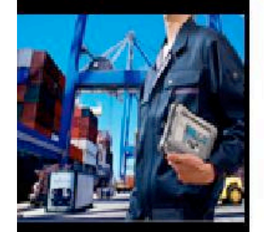
- Tous les frais engagés lorsqu'il est constaté que le Toughbook fonctionne normalement (« Aucun défaut trouvé »). Panasonic se réserve le droit de facturer directement au client les coûts de logistique et les frais d'inspection pour chaque cas de NFF.

Perte / vol

- Perte de jouissance ou vol du Toughbook ou perte consécutive de toute sorte.

Frais de tiers

- Tous les frais associés qui vous sont facturés par un fournisseur.
- Les réparations et entretiens effectués par tout autre prestataire que Panasonic ou que ses prestataires de services agréés.

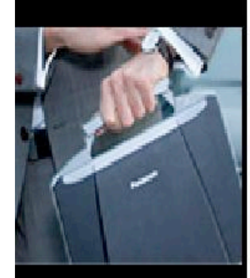


Tolérance sur défaut des écrans LCD

- Certains écrans peuvent contenir des pixels sombres ou lumineux isolés qui sont des artefacts du processus de fabrication (pixels effectifs : au minimum 99,998 %).

Négligence, abus, mauvais usage

- Les défaillances causées par une négligence, un abus ou un mauvais usage en ce qui concerne le Toughbook, incluant mais non limitées à :
  - l'utilisation ou le placement du Toughbook d'une façon non conforme à nos instructions et le non-respect des recommandations d'entretien et de stockage ;
  - l'utilisation d'accessoires ou d'équipements non adaptés, ou des branchements incorrects des câbles de signal, ou l'application incorrecte de l'alimentation électrique ;
  - le raccordement incorrect à des accessoires ou autres périphériques ;
  - la pénétration de liquides ou d'autres corps étrangers dans l'appareil ;
  - logiciels ou programmation défectueux, saute de puissance ou fluctuation électrique ;
  - les frais encourus par une installation, une utilisation, un entretien, une révision ou une modification inadaptés.



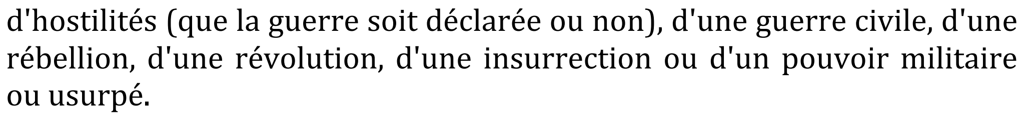
Usure normale



- Les coûts de réparation ou de correction dus uniquement à
  - L'usure normale, la détérioration ou l'oxydation progressive, les défauts qui se développent progressivement, les fissures, les fêlures ou les fractures ;
  - Les éraflures ou les écaillages des surfaces.

Risque de guerre et terrorisme

- Les défaillances causées de manière directe ou indirecte par, ou liées à, ou découlant d'une guerre, d'une invasion, d'actes d'ennemis étrangers,



d'hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), d'une guerre civile, d'une rébellion, d'une révolution, d'une insurrection ou d'un pouvoir militaire ou usurpé.

Risque nucléaire



- Les défaillances causées de manière directe par ou indirecte par, ou liées à, ou découlant de rayonnements ionisants ou d'une contamination par radioactivité provenant de combustibles nucléaires ou de déchets nucléaires, de la combustion de combustibles nucléaires ou des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses d'assemblages nucléaires explosifs ou de composants nucléaires de ceux-ci.

Bangs soniques

- Les défaillances causées de manière directe ou indirecte par, liées à, ou découlant d'ondes de pression causées par des avions ou d'autres dispositifs aériens se déplaçant à une vitesse sonique ou supersonique.

Influences de l'environnement

- Les défaillances causées de manière directe ou indirecte par, liées à, ou découlant de facteurs environnementaux (orages électriques, champs magnétiques, etc.)

Données



- La perte ou l'endommagement de matériels externes contenant des données et de la valeur pour vous des données stockées sur votre Toughbook.
- Les matériels externes contenant des données et tout programme d'ordinateur ou toute information sous forme de données enregistrés sur ceux-ci, sauf comme indiqué ci-dessus.

Virus

- La présente garantie ne couvre pas les pertes, les dommages, la destruction, la distorsion, l'effacement, la corruption ou l'altération de données électroniques par un virus informatique ou un mécanisme similaire ou à la suite d'une défaillance de l'Internet, ou d'une perte de jouissance, d'une réduction de fonctionnalité, de coûts ou de dépens de quelque nature que ce soit en résultant, indépendamment de toute autre cause ou de tout autre événement contribuant concomitamment, ou dans tout autre ordre, à cette perte.



Logiciels et paramètres

- Les coûts de rectification d'erreurs de programmation ou de défauts de conception de logiciels.
- L'inadaptation des commandes d'utilisation telles que les paramètres de fonction.

Exclusion du fabricant

- Les produits dont le numéro de série a été effacé, rendant les conditions de garantie de l'appareil impossibles à déterminer clairement.



Limitation de responsabilité

Toute réclamation de la partie bénéficiaire de la garantie non expressément nommée dans les présentes conditions de garantie est exclue. Ceci vaut également

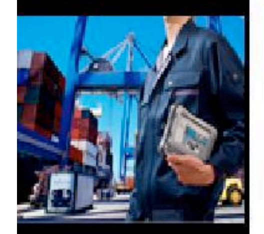
pour les réclamations de remplacement de dommages ultérieurs, de perte de profits, de perte ou d'endommagement de données ou d'informations à la suite d'une interruption de fonctionnement.

Certains pays ne permettent pas l'exclusion ou la limitation des dommages fortuits ou consécutifs, ou les limitations sur la durée d'une garantie implicite, si bien que les limitations ou exclusions susmentionnées peuvent ne pas s'appliquer dans votre cas. Cette garantie limitée vous donne des droits légaux spécifiques et vous pouvez également avoir d'autres droits qui varient d'un pays à l'autre. Vous devez consulter les lois applicables du pays pour une détermination complète de vos droits.



Loi en vigueur

La garantie est assujettie aux lois applicables du pays dans lequel le produit a été initialement acheté par le client final, et doit être interprétée en accord avec ces lois. Cette garantie limitée vous donne des droits légaux spécifiques et vous pouvez avoir d'autres droits qui varient d'un pays à l'autre. Pour une détermination complète de vos droits, vous devez consulter les lois applicables dans le pays concerné. Cette garantie limitée est en sus de, et n'affecte pas les droits découlant de tout contrat de vente ou fixés par la loi.



D. Signalement d'un défaut matériel

Pour signaler un défaut matériel sur votre Toughbook, veuillez suivre la procédure suivante :

Munissez-vous du **numéro de modèle du produit** complet ainsi que du **numéro de série**, lesquels figurent sur la base de votre Toughbook.
Vérifiez que les logiciels ou les équipements périphériques tels qu'une imprimante ou un modem, etc., ne sont pas la cause du problème.
Panasonic vous recommande de sauvegarder les données sur votre disque dur afin d'éviter une perte potentielle.



D.1 Supports de stockage de données

Panasonic et ses Prestataires de Services ne pourront être tenus pour responsables de l'endommagement ou de la perte de programmes, de données ou de supports de stockage amovibles.



La seule protection efficace pour des données stockées sur un Toughbook, notamment sur un disque dur, est la sauvegarde régulière de ces données par l'Acheteur. Panasonic et ses Prestataires de Services ne seront en aucun cas responsables des logiciels, des données ou d'autres informations stockés ou utilisés sur des supports, ou une partie quelconque d'un Produit, retournés à Panasonic ou à ses Prestataires de Services pour un Service ou une réparation quelconque, notamment les coûts de récupération de tels programmes ou données. Si, pendant un tel Service ou une telle réparation du Produit, le contenu du disque dur ou de tout autre support de stockage de données était altéré, supprimé, modifié ou perdu,



Panasonic et ses Prestataires de Services ne pourraient en aucun cas en être tenus pour responsables. Les supports de stockage remplacés sous garantie sont fournis avec les logiciels chargés, comme s'il s'agissait d'une nouvelle unité de notre usine ; les supports de remplacement, eux, ne contiendront pas les logiciels qui ont été chargés par vous-même, le Client, votre fournisseur ou tout autre tiers.

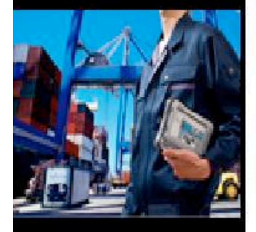
Nous vous conseillons vivement de sauvegarder toutes les données importantes avant de retourner le Produit à Panasonic ou à ses Prestataires de Services en vue d'un Service ou d'une réparation.

D.2 Enregistrement d'un appel de service

Pour enregistrer un défaut matériel, envoyez un courriel à toughbooksupport@eu.panasonic.com ou appelez notre service d'assistance à l'un des numéros indiqués dans la section Contacts.

Nos agents vous fourniront un numéro de réparation (numéro RMA) et vous indiqueront comment et où retourner l'appareil pour réparation.

Panasonic ou ses Prestataires de Service n'accepteront pas de retour de Toughbooks sans autorisation préalable, à savoir sans numéro RMA.







E. Procédure de réparation sous garantie

Deux modèles de prestation différents sont proposés en fonction de la situation géographique du client. L'Europe est divisée en deux groupes :



Groupe A :
Royaume-Uni, Belgique, République tchèque, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Hongrie, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Norvège, Espagne, Autriche, Suède et Suisse.

Groupe B :
Tous les autres pays couverts par la garantie standard européenne.

E.1 Procédure pour les pays du Groupe A

1. Le client envoie un courriel à toughbooksupport@eu.panasonic.com ou appelle le service d'assistance aux numéros indiqués à la section B5. Les horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 GMT (tous les jours fériés dans l'UE sont couverts, fermeture à Noël et le jour de l'An).
2. Si un défaut matériel est confirmé sur l'appareil, le service d'assistance enregistre l'appareil pour réparation et fournit un numéro de référence (numéro RMA) au client.



3. Lors de l'enregistrement d'un appareil pour réparation, par courriel ou par téléphone, l'agent du service d'assistance demandera au client un certain nombre de renseignements, notamment l'adresse, le nom du contact, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail, le point de collecte, les heures d'ouverture et l'adresse de facturation.
4. Un courrier dédié de Panasonic sera livré avec une boîte de transport pour le Toughbook. La collecte se fera au point de collecte spécifié, pendant les heures d'ouverture et chez le consignataire spécifié. Les documents à remplir seront fournis par courriel au consignataire.
5. Le consignataire devra placer le Toughbook à l'intérieur de la boîte de transport et le remettre au coursier.

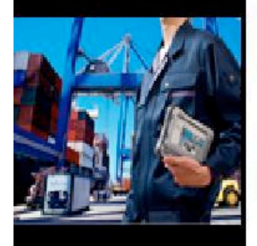


6. À l'arrivée, Panasonic inspectera l'appareil et mettra tout en œuvre raisonnablement pour réparer le produit dans les 48 heures suivant sa réception dans notre Centre de Service. Veuillez noter que les samedis, dimanches et jours fériés ne sont pas inclus.
7. Panasonic retournera le produit à l'adresse indiquée par le client une fois la réparation achevée de façon satisfaisante. Les frais de retour sont gratuits. Notre Centre de Service effectuera les tests et le nettoyage nécessaires avant de renvoyer l'appareil. Un rapport de réparation sera disponible sur simple demande auprès du service d'assistance.



E.2 Procédure pour les pays du groupe B

1. Le client envoie un courriel à toughbooksupport@eu.panasonic.com ou appelle le service d'assistance aux numéros indiqués à la section B5. Les



horaires d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 18 h 00 GMT (tous les jours fériés dans l'UE sont couverts, fermeture à Noël et le jour de l'An).

2. Si un défaut matériel est confirmé sur l'appareil, le service d'assistance enregistre l'appareil pour réparation et fournit un numéro de référence (numéro RMA) au client.
3. Panasonic organisera la livraison d'une boîte de transport à l'adresse indiquée par le client le jour ouvrable suivant, afin de récupérer l'appareil (le ramassage les samedis et dimanches n'est pas compris). Une fois que le client a obtenu le numéro RMA, il place l'appareil défectueux dans la boîte. Les dommages survenus pendant le transport, si la boîte n'a pas été correctement emballée par le client, ne sont pas couverts par Panasonic.
4. Panasonic organisera le ramassage de la boîte de transport emballée chez le client via sa messagerie le jour ouvrable suivant la livraison, ou tout autre jour ouvrable convenu avec le client.
5. À l'arrivée, Panasonic inspectera l'appareil et mettra tout en œuvre raisonnablement pour réparer le produit dans les 48 heures suivant sa réception dans notre Centre de Service. Veuillez noter que les samedis, dimanches et jours fériés ne sont pas inclus.
6. Panasonic retournera le produit à l'adresse indiquée par le client une fois la réparation achevée de façon satisfaisante. Les frais de retour sont gratuits. Notre Centre de Service effectuera les tests et le nettoyage nécessaires avant de renvoyer l'appareil. Un rapport de réparation sera disponible sur simple demande auprès du service d'assistance.



F. Procédure de réparation hors garantie

Acceptation du devis

Pour chaque réparation hors garantie, un devis vous est envoyé. Une réponse à ce devis doit être faite dans les 30 jours sous forme écrite.



1. Après réception de l'appareil défectueux par notre centre de service, Panasonic effectuera une inspection complète et déterminera si le défaut est couvert par la garantie ou non. Si le défaut n'est pas couvert par la garantie, un devis sera alors généré : ce devis couvrira le coût des pièces, ainsi que les frais de main-d'œuvre et de transport.
2. Le devis sera adressé par courriel à la personne désignée comment contact et la réparation ne débutera pas avant que le centre de service Panasonic ait reçu l'acceptation ou le refus du devis sous forme écrite du client. Pour chaque réparation hors garantie, un devis vous est envoyé. Une réponse à ce devis doit être faite dans les 30 jours sous forme écrite. Lorsque le devis est en attente, le délai d'exécution est suspendu.
3. Les paiements pour la réparation des appareils peuvent être effectués par carte de crédit ou de débit, par téléphone, avec notre service d'assistance, par virement bancaire ou via un compte de crédit de service (sous réserve d'une acceptation de la situation de crédit). Les détails de ces options de paiement sont fournis avec le devis envoyé par courriel au client. Si un compte de crédit est mis en place avec nous, le client doit fournir un *numéro de commande* (PO) sur papier à en-tête de la société, en précisant l'adresse de facturation complète et les coordonnées. Panasonic refusera les numéros de PO qui lui sont soumis si les données de facturation de l'entreprise sont incomplètes.



4. Un devis refusé par le client est soumis à des frais d'évaluation et d'expédition. Les détails de ces frais sont mentionnés sur le devis fourni et les paiements peuvent être effectués comme indiqué ci-dessus.
5. Panasonic retournera le produit à l'adresse indiquée par le client une fois la réparation achevée de façon satisfaisante. Notre centre de service effectuera les tests et le nettoyage nécessaires avant de renvoyer l'appareil. Un rapport de réparation sera disponible sur simple demande auprès du service d'assistance.
   La facture pour la réparation sera envoyée au client séparément de l'appareil, par courrier. Chaque facture devra être payée dans les trente jours à compter de la date de facturation ou le dixième jour du mois suivant la date de facturation.



6. <u>Cas particulier : Aucun défaut trouvé</u>
   Si aucun défaut n'est trouvé, le client recevra une notification par courriel et devra régler les frais d'inspection et de logistique pour que le Toughbook lui soit retourné. Le paiement de ces frais peut être effectué comme indiqué ci-dessus.



G. Facturation et paiements



Réserve de propriété
Si, après une période de 3 mois, le client n'a pas contacté Panasonic avec des instructions spécifiques, Panasonic prendra toutes les mesures raisonnables pour contacter le client, mais, si après la période de 3 mois aucune instruction précise n'a été fournie par le Client, Panasonic écrira à celui-ci pour l'informer de son intention de se séparer des biens détenus.

Conditions de paiement (s'il y a lieu)

Le délai de paiement est de 30 jours nets à compter de la date de réception de la facture

Retard de paiement



Un droit légal à la perception d'intérêts 30 jours après la date de la facture est stipulé par la Directive européenne 2000/35/CE, entrée en vigueur le 8 août 2002, sauf si un délai supplémentaire a été négocié dans le contrat. Cependant, cette mesure n'est pas exécutoire si elle est manifestement injuste envers le client.

Aucun rappel ne sera nécessaire pour percevoir des intérêts sur des arriérés, étant donné que les retards de paiement constituent en soi une violation du contrat devant être automatiquement sanctionnée.

Indemnisation de tous les frais de recouvrement pertinents
Cette Directive donne le droit à Panasonic de réclamer une indemnisation complète pour tous les frais de recouvrement pertinents encourus pour obtenir le paiement de ses clients.





I. Escalade

I.1. Escalade des services



4.00	**Centre d'appel du Service Client**
3.00	**Chef d'équipe du Service Client**
2.00	**Directeur des opérations CPE**
1.00	**Directeur du Service Européen - CPE**

I.2. Définition des problèmes



4.00 Réclamation, assistance, enregistrement RMA - Problèmes quotidiens

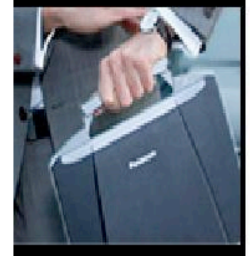
Toutes les réclamations doivent être adressées au service d'assistance en première instance. Le service d'assistance traitera tous les problèmes quotidiens.

3.00 Qualité de service

Tous les problèmes concernant la qualité de service doivent être adressés au deuxième niveau de l'escalade. Le chef d'équipe du service aidera le client à résoudre ces problèmes. Les coordonnées peuvent être obtenues auprès du service d'assistance.



2.00 Problèmes importants



Toute plainte majeure au sujet du service à la clientèle devra être remontée au directeur des opérations commerciales. En tant que chef des opérations CPE, il sera le plus à même de résoudre tous les problèmes importants. Les coordonnées peuvent être obtenues auprès du service d'assistance.

1.00 Problèmes critiques

Tous les problèmes critiques devront être remontés au directeur du Service Européen qui travaillera avec toute l'équipe du service pour s'assurer qu'aucun problème ne reste non résolu. Les coordonnées peuvent être obtenues auprès du service d'assistance.

